



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ โทร. ๐-๔๒๘๑-๐๖๙๑
ที่ ลย ๗๘๒๐๑/..... วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวลัดดา จันทะคุณ)
นักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

.....

(นางสาวเบญจมาศ ดาสว่าง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

.....

(นายปรกรณ์ เกียรติก้องอำไพ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายปรกรณ์ เกียรติก้องอำไพ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี
อำเภอปากชม จังหวัดเลย

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการกิจกรรมงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลชมเจริญที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานบริการ/กิจกรรมและภารกิจ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	ไม่พอใจ
ระดับ ๒	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับ ๔	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕๓	๕๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๓๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	-	-
ข้าราชการ	๑	๑.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๐๐
เกษตรกร	๖๒	๖๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐.๐๐
อื่นๆ	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑	๖๙	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๔	๗๖	๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๗๔	๐	๐	๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๖	๖๔	๐	๐	๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑	๕๙	๐	๐	๐
รวม	๒๐๕	๓๙๕	๐	๐	๐
ร้อยละ	๓๔.๑๖	๖๕.๘๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๙	๖๑	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๓	๓๗	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๕๘	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๔	๖๖	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗	๗๓	๐	๐	๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
รวม	๒๔๙	๓๕๑	๐	๐	๐
ร้อยละ	๔๑.๕๐	๕๘.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๓	๗๗	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๔	๗๖	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๒	๕๘	๐	๐	๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒	๘๘	๐	๐	๐
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๕	๗๕	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๐	๕๔	๖	๐	๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๘๕	๐	๐	๐
๓.๘_ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๖	๖๕	๙	๐	๐
รวม	๒๐๗	๕๗๘	๑๕	๐	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๗๒.๒๕	๑.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๒๐	๘๐	๐	๐	๐
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๑๘	๘๐	๒	๐	๐
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๙	๔๐	๒๑	๐	๐
รวม	๗๗	๒๐๐	๒๓	๐	๐
ร้อยละ	๒๕.๖๗	๖๖.๖๗	๗.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานบริการ/กิจกรรมและภารกิจ ที่ อบต.ชมเจริญ ดำเนินการในปีงบประมาณ 2564

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจต่องานบริการ/กิจกรรมและภารกิจ					
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	๕๑	๔๙	๐	๐	๐
๒. งานให้บริการซ่อมแซมระบบน้ำประปาหมู่บ้าน เพื่อการอุปโภค บริโภค	๔๙	๕๑	๐	๐	๐
๓. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๗	๖๓	๐	๐	๐
๔. งานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๔	๗๖	๐	๐	๐
รวม	๑๖๑	๒๓๙	๐	๐	๐
ร้อยละ	๔๐.๒๕	๕๙.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๓๕.๑๔	๘๓.๙๕	๑.๘๑	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่พอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ	๖๕.๘๔
- พอใจ	ร้อยละ	๓๔.๑๖

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- ไม่พอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ	๕๘.๕๐
- พอใจ	ร้อยละ	๔๑.๕๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่พอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ	๑.๘๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ	๗๒.๒๕
- พอใจ	ร้อยละ	๒๕.๘๘

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ไม่พอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ	๗.๖๗
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ	๖๖.๖๗
- พอใจ	ร้อยละ	๒๕.๖๗

จากตอนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ในภาพรวม มีดังนี้

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานบริการ/กิจกรรมและภารกิจ

๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ

- ไม่พอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ	๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ	๔๙.๐๐
- พอใจ	ร้อยละ	๕๑.๐๐

๒. งานให้บริการซ่อมแซมระบบน้ำประปาหมู่บ้าน เพื่อการอุปโภค บริโภค

- ไม่พอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ ๕๑.๐๐
- พอใจ	ร้อยละ ๔๙.๐๐

๓. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

- ไม่พอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ ๖๓.๐๐
- พอใจ	ร้อยละ ๓๗.๐๐

๔. งานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ไม่พอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่ค่อยพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
- เฉยๆ	ร้อยละ ๐.๐๐
- ค่อนข้างพอใจ	ร้อยละ ๗๖.๐๐
- พอใจ	ร้อยละ ๒๔.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชมเจริญโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พอใจ ร้อยละ ๓๕.๑๔ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๘๓.๙๕ เฉยๆร้อยละ ๑.๘๑ ไม่ค่อยพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐ ไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๘๓.๙๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง